

國立臺灣海洋大學
海運暨管理學院

航運管理學系

學生校外實習報告

實習公司：陽明海運馬來西亞分公司

4B 00173146

姓名：蕭凱珊

實習期間：2015 年 09 月 01 日 至

2015 年 10 月 03 日

目錄

一、緣起	p. 3
二、國外實習機構簡介	p. 5
三、國外實習企業或機構之學習心得	p. 8
四、國外實習之生活體驗	p. 20
五、國外實習之具體效益(條列式列舉)	p. 21
六、感想與建議	p. 22
#、學習紀錄	p. 23

一、緣起

新生入學時，系主任當著大家面前掛保證，只要是就讀航運管理學系，大學中若是扎根學習、有一定的語言能力，能夠善用語言溝通、有心學習並且跨入海運界，以航管系的學生而言是輕而易舉之事。我們比別人多學了四年的海運知識，也擁有許多相關海運界大人物的學長姐，要被提拔獲錄用處處都是機會。於是在我心中未來藍圖也有了一塊的寶地—海運就業市場。在那次新生演講中還曾提到系上以及學校也有很多資源可多加用，若是想出國交換或是實習，系上與學校會為學生努力爭取。在那時刻我早已下定決心，只要我有能力、擁有足夠資源，我也想利用學校提供的機會出國體驗。沒想到在大二時，我經由學校國際事務處舉辦的暑期姊妹校交流到加拿大紐芬蘭大學學習；又在今日踏上馬來西亞的國土，來到台灣海運界相當優秀傑出的陽明海運分公司實習，看著自己一步步努力爭取，藍圖被展開的那一半有了五顏六色的的土地，茫茫大海中我仍在尋覓著接下來的寶地。

由於大二有機會到加拿大姊妹校進行交流，認識許多懷抱著夢想而正在努力的人們，我才意識到自己至今仍未對未來有確立的目標方向，每當有人問起你將來想做什麼？我總是模糊帶過表示「應該」是要走航運方面的工作吧？又當有人問起那你對哪個部門有興趣呢？

我總是答覆應該是行銷部門吧，然而在一次老師問起時，我才大概了解原來我所說的行銷部門工作並非我所認知的行銷工作，那刻起，我開始為我的未來就業感到慌張與迷茫。



麻六甲- Gereja Christ

因緣際會下，意外出席了一場學校舉辦的海外經驗分享會，聽取到許多人至海外交換、實習的經驗，從他們的言談舉止中、眼中閃爍確信的光芒，我明白他們人生此趟學習給了他們未來無限自信。又畢業學長姐常常受邀回來分享他們就業後的心得感想，皆有提到學校學的知識仍然不夠

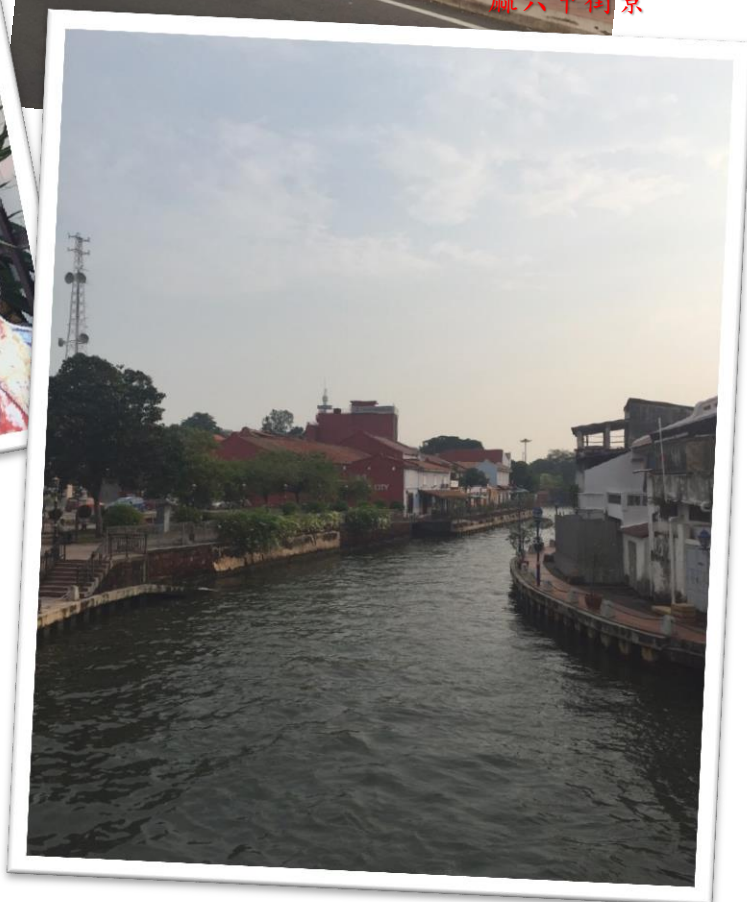
應用於實務，海運市場隨著世界經濟脈動，無時無刻都有變化，課本上印刷的墨水難以跟上世界腳步變化，所以若是有機會的話，學長姐也建議我們多參加系上為大家所爭取而來的實習機會，會讓自己在未來就業前有了更初步的視野。於是，我向系上老師提出申請，勇敢踏上求知路程。

Baba&Nyonya

峇峇娘惹祖屋博物館 ↓



麻六甲街景



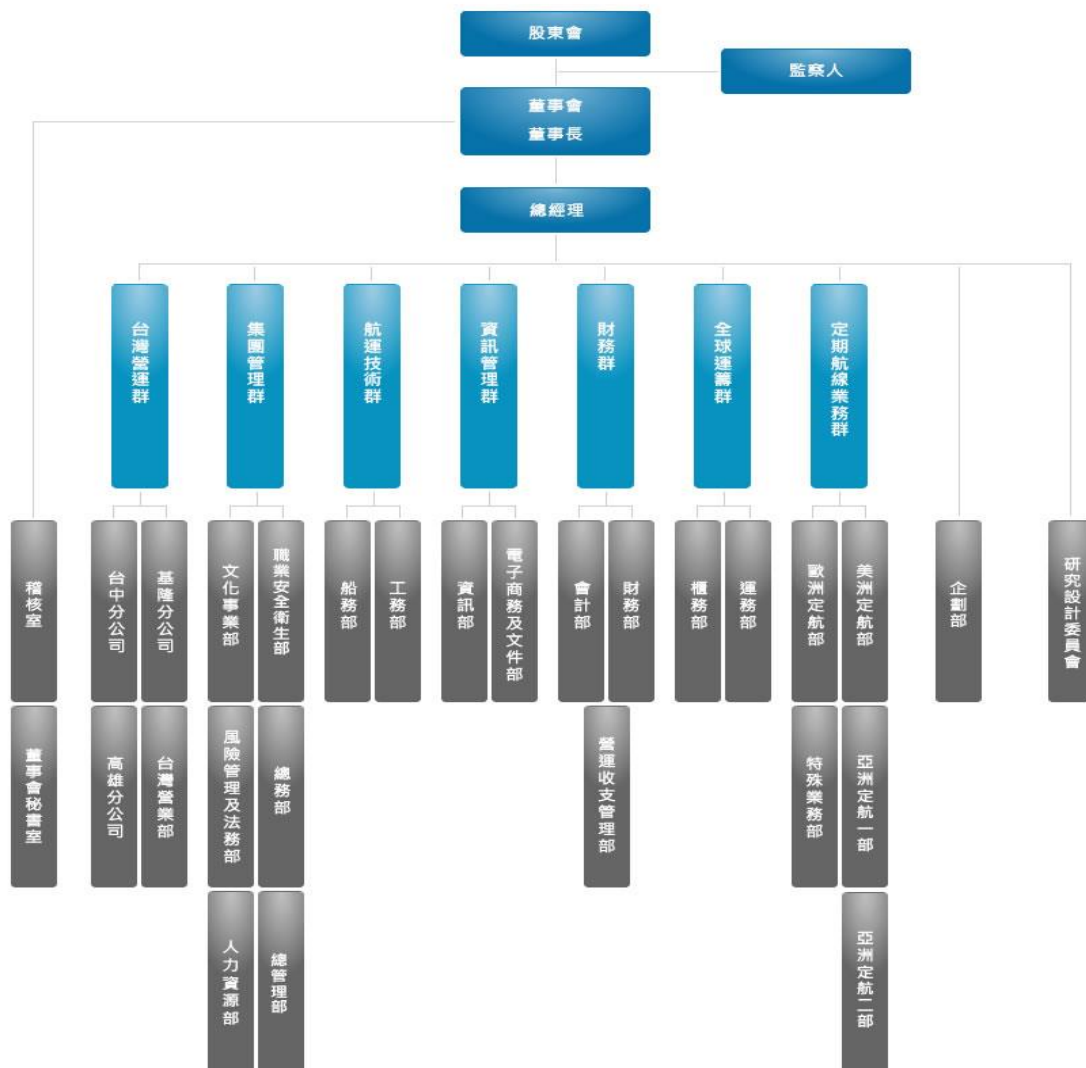
麻六甲河沿岸→

二、國外實習機構簡介

✦陽明集團



陽明集團，以「陽明」為名係兼取「陽明」為「日」、「太陽」、「光明」之含義與紀念先賢王陽明先生，並奉行其知行合一、即知即行的思想之意。其 LOGO 設計，採方框與結合英文字型 Y、M 之造型設計，Y 表示頂天立地，向上伸展，象徵陽明海運集團積極創新；M 表示堅實雄偉，門戶恢闊，代表陽明海運集團誠信務實。



(圖 1. 陽明海運股份有限公司組織架構圖)

陽明集團主要業務為：貨櫃航運事業、散裝運輸事業、碼頭事業、物流事業、文化事業。除了營運最主要定期航運陽明海運公司外，尚有駿明交通運輸、好好國際物流（物流事業）、高明貨櫃碼頭股份有限公司、鴻明船舶貨運裝卸承攬（貨櫃場站）、慶明投資、光明海運（散裝運輸事業）。

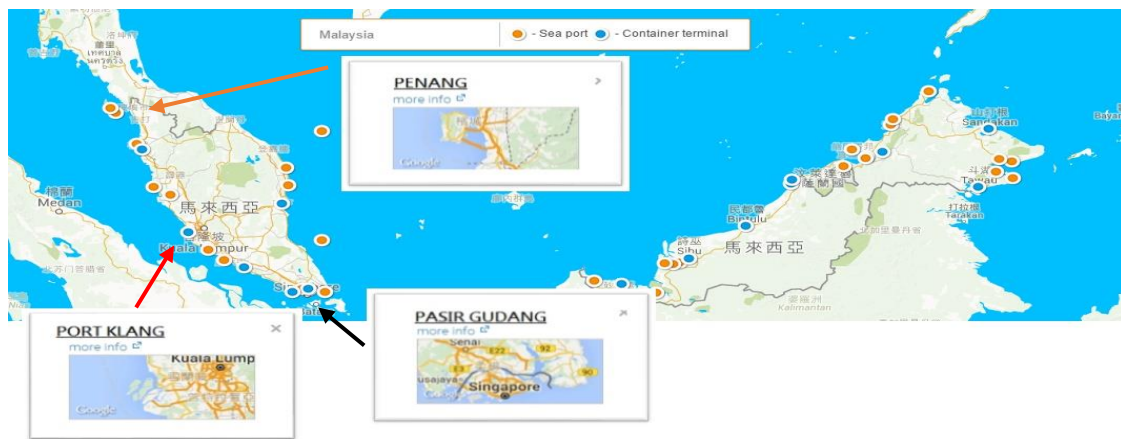
陽明海運股份有限公司，成立於 1972 年 12 月 28 日，其前身是為 1873 年上海輪船招商局，主要股東為中華民國交通部，其股份佔有 35.51%。陽明海運公司以經營國際定期貨櫃航線為主，其所有船隊主要是貨櫃輪船，截至 2015 年 4 月底陽明海運擁有 101 艘營運船舶，承運能量高達 606 萬載重噸 / 50 萬 TEUS。為因應世界經濟發展以及應變現今市場多採用船舶大型化之策略降低成本、獲取利潤，自立為生的船公司孤掌難鳴，於是各大航商紛紛轉以組織聯盟迎戰未來市場，是以陽明海運與中遠集運 Cosco、川崎汽船 K-Line、韓進海運 Hanjin Shipping 以及長榮海運 Evergreen 組織 CKYHE 聯盟，並與其餘三大聯盟 G6、03、2M 並列為全球四大航商聯盟。

陽明集團企業文化：

- ★強調團隊合作的精神——團隊合作、團隊學習、嚴格要求每一個環節的品質、全力追求整體最大綜效。
- ★誠信為先——以誠待人、以誠處事、彼此尊重、關懷社會、樂在工作。
- ★著重務實的態度——腳踏實地，實事求是，第一次就把事情做對、做好。
- ★鼓勵創新——應用新思維不斷自我突破、超越傳統、不斷精耕。
- ★以人為本——肯定每個人的工作價值與成果、提供安全健康且無歧視的工作與就業環境。
- ★重視和諧共生——對外合作、對內和諧、與社會共利、與環境共處。
- ★社會性的陽明——為社會提供運輸的價值、為社會與全民服務。

✦陽明海運分公司-馬來西亞

陽明海運將航線佈局全球，也在世界重要海運據點設立子公司以維持事業運作，其在海外各設立了 19 個據點的子公司，其中即包含馬來西亞分公司。並且在馬來西亞在其國家內設立三個主要辦公室，係為：巴生港(Port Klang)、檳城(Penang)、巴西古當(Pasir Gutang)。巴生港為馬來西亞最大吞吐量港口，可分為北港與西港，業務處理量以西港為重，可停泊 18000TEU 的大型船舶。巴生港在 2013 年的吞吐量為 10,350,000TEU，排行於世界港口吞吐量排名中的第十三名，已經超過臺灣高雄港吞吐量(9,938,000TEU)。位於離巴生港尚有三十分鐘路程的陽明分公司，是處理最大部份的馬來西亞業務，其有大約八成的業務都是由巴生港辦公室接手，剩餘兩成業務則是檳城與巴西古當辦公室負責。



(圖 2. 馬來西亞辦公室位置圖)

馬來西亞經營的航線多為亞洲地區的貨運，佔有百分之八十的業務，其餘的百分之二十業務則是其他航線，出口較多棕油、橡膠等自然資源。

我們此次實習的辦公室正是巴生港辦公室，其辦公室部門大致分為：管理部門、行銷部門、進出口文件部門、運務/物流部門、財務/行政/人資部門、IT 部門等，並由張寬宏，張總經理代表台灣陽明總公司管理馬來西亞分公司，帶領由馬來人、印度人、華人等員工共同組成的公司。

三、國外實習企業或機構之學習心得

2015.09 實習計畫時程安排

Date	Department
09/02	Human Resource/Information Technology
09/03-09/15	Marketing/Customer Service
09/17-09/18	Accountings/Administration
09/21-09/22	Operations/Logistics
09/23-09/30	Document Export/Import

HUMAN RESOURCE 部門

(LINDA)

一家好的公司在挑選人才都有各自篩選標準，若要進入一家公司是需經過層層檢視與瀏覽資歷挑選其中適任人才。

為我們安排課程的人資部主管 LINDA 姐簡單介紹接下來的實習課程安排，隨後跟我們聊起她閱歷無數履歷經驗與面試人員該如何審是一個人適不適合深得其位，他認為應該由他方的性格與態度來評斷，「應該是人適合工作還是工作是去適合人？」是 LINDA 姐為我們丟出的第一道問題。

IT 部門

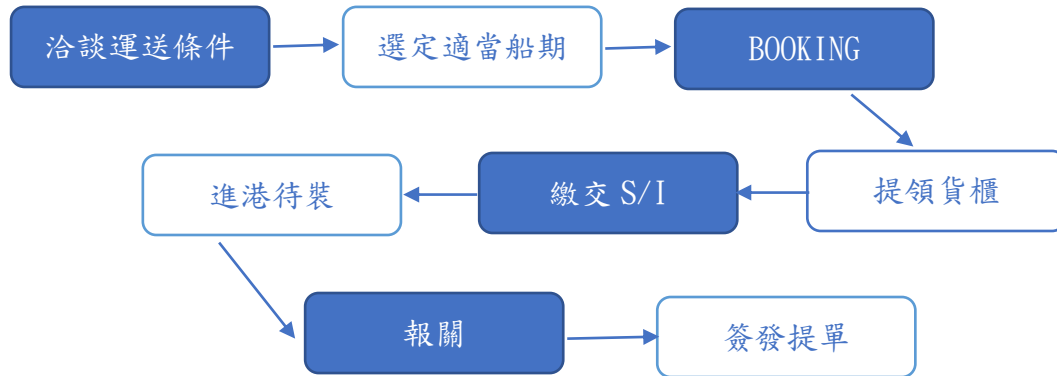
(TERRY)

現今社會講求正確、效率的辦公環境，電腦資訊系統是不可或缺的角色。而此部門由兩個人所組成一主管、TERRY 擔起維護系統的重任，遇到任何有關電腦的問題皆可問他們。

目前陽明海運公司在訂單的製作、文件的傳送、客戶聯絡皆是以電腦傳遞訊息，OCEAN LINK 正是馬來西亞陽明分公司所使用的軟體，較於其他公司或總公司的新系統，TERRY 認為目前所使用的軟體更為符合他們的需求。

MARKETING 部門

★ CUSTOMER SERVICE 學習重點：



(涉及 CS 部門流程)

A. 工作重點：

1. 製作艙單 (CREATE BOOKING CONFIRMATION)

陽明海運公司所面臨的客戶多為：進、出口商（工廠）、海運承攬業。業務與客戶談妥貿易條件後，客戶寄信確認貨品名稱、貨櫃數量、尺寸、船期、HS CODE 等等，之後由 CS 部門接手使用陽明海運系統 COEAN LINK 製作艙單，其中多數的空格是以代碼建立，例如馬來西亞的巴生港，代碼即是 MYPKG、台灣的高雄港 TWKHH 或是航線如亞洲線的 AMA E/B 途經南沙直至天津新港，基本上只要熟記代碼即可快速操作系統。

※註 Service Term 運輸服務可分為：

- CY/CY(Port to Port) 、
- CY/Door(Port to Door) 、
- CY/Ramp(Port to Ramp) 、
- CY/Free out(Port to Free out) 、
- Free in/CY(Free in to Port)
- CY/Lo(Port to Liner out) 、
- CY/Inland(Port to Inland) 。

2. 運價建檔 (FILING & FREIGHTING)

CS 須將業務與客戶談好的運價輸入系統之中，並且向總公司彙報，待由總公司批准後，即將 RATE APPORVAL 建檔並附入 OCEAN LINK 中，文件部門即可開立收據 (Invoice)。



3. 彙報預測資料 (REPORTING)

CS 部門須建立表格於每一周向總部報告這期船舶裝載多少貨量，並在每周一、三、五製作報表給共同使用船舶的船公司了解彼此貨櫃數量、裝船狀況，最後在製作每月船舶的裝載狀況報告。

4. 艙位控制 (SPACE CONTROL)

若是在不得已情況下，必須將客戶的貨櫃先予以卸載或是客戶未能如期裝船都須了解狀況，並且詢問是否取消此次訂單或是改期 (ROLL OVER)。

B. 學習心得：

首次操作 OCEAN LINK 系統，有太多不明白之處，所幸姊姊們耐心講解，一步步按照姊姊指示紀錄、輸入、送出，看見自己完成的訂單確認書寄送出去，有了第一份成就感。

之後經過不同航線的認識，反覆鍵入不同的代碼與數量，以及閱讀相關文件內容，開始習慣使用 OCEAN LINK，幾乎可以自己讀客戶信件內容、紀錄、打入系統之中並且發送出去，這一切的關鍵要感謝姊姊們在繁忙之中撥空時間耐心教導我們並且隨時拷貝相關文件幫助我們了解內容操作，在電話鈴響穿雜中，我們了解到 CS 部門需要非常確認、細心的去應對客戶並且依照他們的指示鍵入訂單，還須相當了解各不同航線進出口港口的相關規定，另外必須得記錄每周不同航線的貨物裝載狀況，並且製作報告給總公司與夥伴船公司，遇到不明白之處也需要與同事相互討教，或是透過信件詢問總公司，這些過程中必須相當注意細節，每一環節都要相當注意，一個數字鍵錯都可能會使公司利潤受損，後續部門處理不當，自己也必須擔當錯誤，得不償失。



✦ 業務部門學習重點：

A. **工作重點：**

1. 與客戶建立友好貿易關係。
2. 針對客戶需求做出相對調整，並且與公司其他部門相互合作配合，完整呈現團隊合作。
3. 清楚了解海運市場運作以及世界經濟概況，隨時分析、更新自我資訊，提供客戶較新市場訊息。
4. 製作市場報告。

B. **目前市場狀況：**

- 市場惡性競爭，船東為了獲取貨源降低運價。
- 前些年海運市場狀況良好，大航商紛紛建造大型船舶。
- 大型船舶使得單位艙位成本降低。
- 中、小型船公司使用裝載量少的貨櫃船，難以競爭、生存困難。
- 近來，世界工廠—中國貨幣虧損、出口貿易量減少，進而影響亞洲市場。
- 美國貨幣上漲，美洲線生意良好。

C. **探訪客戶公司簡介：**

✦INFINITY 是家成立約十年多的物流公司，主要服務市場以東南亞為主，營運項目涵蓋：海、空運貨物承攬、內陸鐵路運輸、跨國境運輸、船務代理、配送、增值服務、特殊貨物物流、資訊平台及客製化供應鏈解決方案等。INFINITY 物流公司亦有生產自己的貨櫃，故為 S.O.C(SHIPPIER OWNED CONTAINER)借用陽明的船舶從事運輸，其中最特殊的服務是生產並提供液體太空袋(FLEXITANK)裝載運送液體物品，有效取代傳統桶裝貨櫃運輸模式，能夠降低成本、回收再利用。其委託陽明業務多為 Intra-Asia 航線。



與業務主管以及客戶合照

◆WORLDLINK MARINE 是家承攬運送公司，營業項目涵蓋海、空貨運承攬、報關、保稅或普通倉儲、包裝、配送以及運輸，其主要市場為中國航線，是馬來西亞陽明分公司的大客戶，保持良好的長期合作關係。

D. 學習心得：

此次與幾位業務大哥一同前往拜訪客戶，主要是碰面詢問近況並且培養彼此關係。今日探訪的兩家公司接與陽明擁有深摯的合作關係，對於陽明都有相當的信任，從談話中可以了解客戶多辦是想要了解目前世界局勢及海運市場運作狀況或則是目前馬來西亞港口狀況，像是其中客戶問到若是未來想要再開發其他地區的貨源，陽明是否擁有此條航線？是否能夠承載此貨物？陽明



在馬來西亞這邊是否有經營韓國線？這些是業務員必須得多方了解陽明海運內、外部運作狀況才能給以客戶滿意答覆，並且多設身處地為客戶著想提供服務。故若是要成為一個有資格的業務員就必須得相當了解各方面資訊。

在與客戶會面中，業務大哥的手機鈴響也未曾停歇，隨時會有客戶或辦公室同事詢問問題，這些正是身為業務員的他們所提供即時諮詢服務，隨時掌握客戶需求。

ACCOUNTS 部門

★ ACCOUNTS 學習重點：

A. 工作重點：

1. 替陽明總公司代收(Account Receivable, AR)、代付(Account Payable, AP) 帳款。
2. 每禮拜結算代收帳款，製作 LFC(List of Freight Collection) 給總公司。
3. 每月結算代付帳款，製作 SGA(Statement of General Account) 給總公司。
4. 製作報表。
5. 核對 INVOICE 上的支付、支出款項。



會計部門

B. 學習心得：

向來對數字很畏懼的我，總是認為自己未來就業最不適任從事會計人員，連自己也無法想像若是每日面對龐大數字的生活會是多麼戰戰兢兢，今日難得有幸先行見識心中恐懼地工作的面目，倒是挺有趣的。

從會計主管初步了解馬來西亞分公司與總公司之間的關係，才明白原來馬來西亞這邊所收取的運費收入都歸於總公司，而他們賺取的收入的即是攬貨傭金，故當某年生意大好時，

公司的所得到的福利、分紅就會因此更好，另外也了解到實務上繳款方式則有三種：現金支付、線上銀行、支票，上述繳款繳完後才能放領提單。再來姐姐向我們解釋各種 INVOICE 上所收取的項目讓我們了解港口、碼頭、貨櫃場大致收取的費用。雖然僅有初步接觸會計部門，但多少也減緩我對會計部門的畏懼。

★ Operations/ Logistics 學習重點：

A. 工作重點：

● Shipside Operations

1. 協助船舶離港前的結關手續。
2. 登船交送船艙配置圖給予船長、大副，並經由船長、大副同意後始得以進行裝卸貨櫃作業，直至船舶離港。
3. 配倉規劃。

● Equipment

1. 了解貨櫃場作業程序。
2. 透過櫃場發送的檢查內容或照片進行評估是否要進行修理。
3. 發送 Email 追究貨櫃破損之責任，要其擔負維修費用。
4. 輸入每月洗櫃、維修、儲放等費用於公司系統之中。

※作業程序：

(一) 取櫃作業程序：

- ①. 拖車進入貨櫃場憑單據提領空櫃。
- ②. 先至一旁的辦公室辦理確認領櫃單據，待由大哥確認並以呼叫器通知領櫃後，拖車進入櫃場指定地提取貨櫃。
- ③. 提取貨櫃完畢後，櫃場人員會給予貨車司機貨櫃交接單 EIR (Equipment Interchange Receipt)，雙方進行確認貨櫃狀況良好、拍照存證並各於文件上簽名，提領完畢。

(二) 還櫃作業程序：

- ①. 拖車返還空櫃，拖進櫃場。
- ②. 至入口辦公室繳交單據，待由櫃場人員檢查、拍照並簽發檢查單 (Container Inspection Report) 以及交接單 (Equipment Interchange Receipt)，由櫃場人員及貨車司機簽名。
- ③. 貨櫃通常都需要進行洗櫃又或是必要時的修櫃，就會拖到放置指定地。
- ④. 先行系統通知陽明海運 (或其他海運公司) 詢問是否要進行洗櫃或修櫃並且報價。
- ⑤. 待由分公司負責人或總公司視情況而抉擇是否要進行洗櫃或修櫃等動作；或是向託運人或他方應負責任之人追究其費用。若是修櫃費用太貴，總公司則會選擇販售此貨櫃。

● Export Loading

1. 核對 BOOKING LIST 與 EDI 輸入碼頭系統的資料有無錯誤。
2. 了解貨櫃是否順利拖入移交碼頭。
3. 與碼頭配合檢查貨櫃是否超載或是不符之事項。

B. 蘭明貨櫃船參訪：

2015/09/22

陽明船舶追蹤系統－蘭明 ORCHID

Vessel Tracking

OverviewSearch by VesselSearch By PortSearch By ServiceVessel Tracking Report Subscription



Search by Vessel

▶ Vessel Name

▶ Current Lane

▶ Current Comn Voyage

▶ Current YML Vsl Voy

YM ORCHID (YORD) (click to view Vessel Information)

CHINA-GULF EXPRESS SERVICE(CGX)

123W / 123E

CGX537W / CGX537E

Port	Terminal	Arrival		Beth		Departure	
		Date	Status	Date	Status	Date	Status
PORT KELANG	WESTPORT_(KMT) KELANG MULTI TMNL	2015/09/21 03:00	Planned	2015/09/21 05:00	Planned	2015/09/21 22:00	Planned
PORT KELANG	WESTPORT_(KMT) KELANG MULTI TMNL	2015/09/21 18:00	Actual	2015/09/22 10:30	Actual	2015/09/23 01:00	Estimated



船名：蘭明（YM ORCHID）
註冊港：巴拿馬
船舶總重量：64,254.00 噸
船舶總容量：5,551TEUs
Lloyd's Code：9198276



與台灣籍船長合影



艙水控制系統



手指處:加油船



懸梯



船舵



駕駛室



碼頭現場

C. 貨櫃場參訪：



貨櫃破損



檢查貨櫃破損處



拖車取櫃完畢



進入冷凍櫃



貨櫃身分證



空櫃堆高機(Side Picker)

D. 學習心得：

這兩天下來與大哥們各自跑了貨櫃堆積場與西岸碼頭實地參觀現場作業，才真正了解課本所記載的內容僅不過是實務上的一小部分，課本只是輔助我們了解片面資訊，更多的現場都是要實際驗證與學習才會明白。加上我們非常有榮幸也很感謝，因為我們是接受貨櫃場負責人與蘭明輪的船長親自招待帶領參訪，更使得我們更加明白陽明與貨櫃場、船舶的關聯以及實際上的操作。當然能夠親自參觀這兩個地方，對於就讀航管的自己是相當有助益的，能夠讓自己明白，原來現場的實際做法是如此，那麼辦公室裡相關處理就是為了能夠讓現場實際運作一將貨物裝船、順利出港、送交至目的地。

結束實際參訪後，OP 部門的大哥又親自為我們解釋 OP 部門的運作。簡單來說，OP 部門就是個很混雜的工作，要管理船舶上的艙位配置、貨櫃的處置、協助客戶進入碼頭、又要檢查客戶訂單與輸入碼頭的資料是否正確，如此諸類的工作使得運務部門時常要加班，可能要在假日船靠港時仍要處理工作，相當辛苦。雖然一家船公司的生存來源是仰賴顧客的訂單，沒有顧客的訂單就沒有後續工作，但是我認為 OP 部門猶如公司的枝幹，負責連結公司內部與外部重要工作，故若是有心想要進入 OP 部門就必須相當了解公司整體運作。

文件部門

✦ EXPORT DOCUMENT 學習重點

A. 工作重點：

1. 製作 Original B/L 或是 Seaway Bill、證明文件給運送人。
2. 船出港後七天內傳送貨櫃 EDI 給馬來西亞海關。
3. 發送相關文件給總部、轉運、目的港。
4. 製作 INVOICE 並同時傳送資料給 ACCOUNT 部門。

B. 學習心得：

出口文件部門的主管正是自己海洋大學航管系畢業的學姊，能夠在海外依然遇見自家的學姊更是倍感親切。學姊是個聰明伶俐的主管，對於很多事情都有自己的見解與想法，教授我們的不僅只是出口文件部門的工作內容，也為我們再次複習許多海運相

關所學的重點，並加以融會貫通、結合實務地告訴我們相關海運界的做法。從學姊的言行舉止中可以看出學姊在校時一定相當優秀，在教導我們時也能夠清楚掌握我們航管所學，盡力配合我們課程所學為我們講解，儘管學姐畢業已有數十年時光仍然厲害，也讓我們在學習過程中獲得許多，非常充實。因為遇見如此優秀的學姐，更讓我更加思索自己未來的走向，無論以後從事何種工作、職位都希望能像學姊一般傑出，在自己的工作崗位上有著亮眼的表現。

✦ IMPORT DOCUMENT 學習重點

A. 工作重點：

1. 製作進口文件，如：客戶艙單、到船通知、收據等。
2. 計算並收取 Detention and Demurrage 費用。
3. 核對進口資料，並於船到前一天彙報碼頭系統。
4. 收取顧客的支票或現金後，核對無誤再進行製作小提單或是選擇電放。

B. 學習心得：

此次到了進口部門我們親自一一拜訪各個進口部門的姊姊們，由他們親自教導他們各自負責事項，由於他們的工作較於繁雜，所以在分配工作項目時，各自都有專責的部分，每日工作的份量也相當多，例如光是其中一位姊姊負責接收客戶的現金或支票後，要製作 D/O 就要坐在櫃檯中，面對源源不絕來訪的客戶，收取核對後，在製作、發送，要依不同的提單方式—Origin B/L、Seaway Bill、Telex Bill 製作並完成。經歷一天的學習，才明白原來文件部門並不是我原先所想像地完全無壓力，只需要製作提單、單據即可，尚還需要追討客戶未繳交的費用或是艙單資料，必要時要對客戶進行罰款，還得慎重考慮，相當麻煩。



Jessie 學姊



進口部門

四、國外實習之生活體驗

此行，是我人生第一次走訪東南亞國家，對於這裡的一切事物都感到相當新奇與有趣。馬來西亞是個多種族共融出的多元國家，在人文上擁有馬來西亞當地居民文化、印度人文化、華人文化，另外在此的華人也有分別來自許多中國大陸潮州、泉州等不同地區的人民。故在語言溝通上也相豐富，在此的華人平均都能夠使用三到四種語言溝通，例如：中文、英文、馬來文、福建話、廣東話等多種語言，有趣的是他們能夠在一句話語中帶出許多不一樣的語言，亦能溝通明白，這也難怪企業家會願意在馬來西亞設公司，因為他們擁有一般與外國人溝通能力，是以能夠與目前世界上連結。

另外，我們在馬來西亞品嚐到許多特別的當地食物，多數的食物都是香中帶辣，辣中帶香，對於不敢吃辣的自己，有時吃到香辣的食食物仍會眼淚直流，卻也無法停止自己手邊的筷子繼續夾起下道菜繼續品嚐。而且在此的每一餐變化性多樣，幾乎可以吃遍各式料理，因為在此我們遇見許多像是一樣來自其他國家外派的外國人民，也因此許多餐館而立，當然也有許多餐館是由於馬來西亞曾受到外國人殖民影響，而保有當時的文化與美食，故在此地幾乎可以享受到不同國度的美食。

由於馬來西亞是個多元種族組成的國家，各自人民擁有自己的信仰慰藉，故在此也有許多不同的宗教在此地成為各自信徒祭拜的地點——廟宇、教堂、清真寺、印度廟等，並各自在虔誠信仰中奉行自律，但明顯可以從辦公室之中看見馬來人相對於其他宗教信仰的人更於保守，基本上女性是不許露出頭、手臂與腳，是需要穿著包覆；而印度人則是不需圍頭巾，但是不能露出腿，仍是趨於保守；對於穿著較於自在的則多半是其他宗教信仰的，而這些是在辦公室之中就能看見的，相當有趣，如何在辦公室與不同文化的相處融洽，是值得學習參考與了解的。



與馬來同事合照



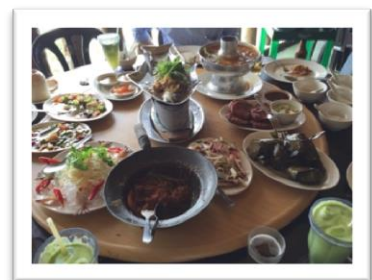
粉紅清真寺



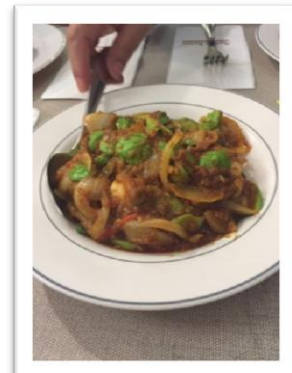
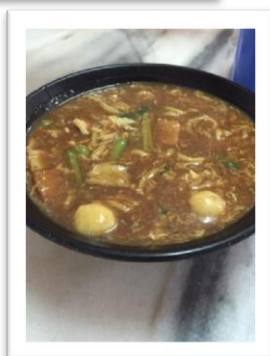
印度廟

五、國外實習之具體效益

1. **與實務接軌：**離開教室後才明白課本記載上的東西僅不過是職場上遇到問題的一小解答，老師與課本授予的是職場生活中的基本知識，如何將知識應用在生活上，全都是要靠學習與經驗才得以體悟。
2. **學習運用溝通技巧：**馬來西亞在人與人間的溝通很特別，多數的華人在對話上會使用不同語言，一段話語中會有：國語、英語、廣東話、福建話、馬來話，當碰上馬來人他們則會與你使用英文溝通，若是他們與當地華人溝通則會以馬來話進行，是個學習溝通技巧的國家。
3. **學習包容、尊重文化差異：**以三大文化融會出獨有的國家，在彼此文化中的差異上都能夠保持寬容、尊重、接受，甚至有時在無形之中融入自己生活的一部分並且和平的共處，值得尊敬。
4. **主動學習，並保持積極態度：**在辦公室中的大家各自有自己份內要忙碌的工作，如何把握每個提問、學習機會的當下是相當重要的。
5. **體驗不同公司部門：**此次公司實習，很幸運的能夠接受各個不同部門的人員親自教導我們他們的工作項目，讓自己可以在畢業前就先明白海運公司大致部門的工作內容，當然各公司仍會有差異，但仍有助於在選擇公司部門工作時有個參考，讓自己在畢業前的階段就可以先思考自己是否適合從事這樣的工作與職位。



馬來西亞當地食物



六、感想與建議



首先必須感謝教育部、學校與系上老師們舉辦與支持此項海外實習計畫的進行。對我而言，此行既可以學習與自己所學相關的工作，幫助自己思考未來走向，又可以在工作之外，認識其他國家的文化，增廣見聞，是個相當值得而且難忘的實習經驗！

在此的每一天亦要感謝馬來西亞分公司的張總經理、張總夫人以及辦公室的同事們，除了為我們安排如此舒適的住宿地點，尚且給予我們充實的實習課程計畫，提供我們相當優良的學習環境，很盡心盡力的照料我們在此地的生活，幫助我們在短暫的一個月內體驗、融入當中的文化與習慣。並且在指導我們時都相當用心又有耐心，深怕我們此行一無所獲。

雖然自己不敢明確表示此趟實習經驗會讓我以後再找工作上有覺得優先錄取機會，但至少會讓我的人生履歷更增添色彩，也會讓我在大學生活中的最後一年認真思考自己將來想從事的工作，並且把握最後一年當學生的身分加緊學習自己不足的地方，做好對未來的準備。也因為此次實習的經驗讓我確信目前的自己暫時不以升學為考量，若是未來工作有需求才會繼續回到學校，目前當下就以未來工作為目標，期許自己能夠明白學以致用、用以治學的道理，隨時保持學習的態度、積極求新。

最後建議，若是往後有此項實習計畫的話，希望能夠延長實習期間，畢竟一個月的實習只能讓我們初步了解到公司部門的基本面，想要更深入的認識一個部門仍不夠時間學習，當然要考慮的此項計畫的金錢補助上問題，若是能有效推動更多產學合作、尋找更多資源贊助會使往後的學生受益許多，也希望學校能將此項計畫更加公開，並且支持各系舉辦此項難能可貴的機會，鼓勵同學多多參與。

#學習紀錄

I. MARKETING

1. CUSTOMER SERVICE

2015/09/03 SHARON

負責海運中東線與南亞線的 SHARON 是第一位教導我們使用並且實際操作 OCEAN LINK 的人員，從 SHARON 的講解，我們了解中東線對於禁運的東西較為嚴格，所以在接受客戶訂單時，必須清楚了解中東地區對於禁運的物品相關規定細節，並且正確的輸入客戶的需求與交代事項於 OCEAN LINK 系統上，最後再傳送製作好的 S/I 給客戶進行確認，並且傳送給相關部門進階製作提單。基本上在操作介面是較為簡易，多數的資訊都已有固定的代碼與形式建立於系統中，僅需要代碼或是簡易事項，電腦即會自動彙整資訊、製作出文件，相當方便。

2015/09/07 JESS

負責東南亞線的 JESS 再次為我們介紹如何操作 OCEAN LINK BOOKING 部分，東南亞線在訂單上也沒過於複雜，但仍需得留意客戶的需求，例如航線雅加達是可以不用繳交 S/I(Shipping Instruction)，而是直接經由 CS 部門的郵件傳遞直接輸入系統中，此舉動關係著文件部門在製作提單時的重大關鍵；此外還須核對總公司給 PORT KLANG 的分配噸數，若是超過原本總公司訂定的重量，JESS 就需要先向總公司提出要求是否能夠再多給予位置，或則就需由 JESS 再重新與客戶安排。另外，若貨品為 DG(Dangerous Goods)，就必須得先告知並取得危險品申報書 (Dangerous Goods Declaration)，並且回報總公司，待總公司批准。

今日操作中，還有學習到當貨櫃未即裝載完畢，船已開走的情況下，客戶若是有事先通知或是事後 CUSTOMER SERVICE 就必須的主動詢問，這批貨是需要 Roll Over 或是要直接 Cancel，在進入 OCEAN LINK 做更改。

再來，每周一、三、五都需要製作 Booking list、VSL Booking list、Weekly lifting report，需記載貨櫃尺寸數量以及貨物噸數匯報給總公司以及夥伴船公司。

2015/09/08 MACY

陽明海運的馬來西亞分公司有八成的航運市場在於亞洲航線，剩餘兩成則是其餘地區，又以美洲航線有百分之九十的契約是使用 FOB 方式，而 CS TEAM 之中的美洲航線於訂艙單事務時，過程較於繁雜。

負責美洲線的 MACY 姊姊在我們進入此部門學習時就已提醒過我們，美洲線的事物較於繁雜，若是前面幾個姐姐基本的概念沒學好，輪到姊姊講解美洲線時很容易一頭霧水。於是，經過前段時間的基礎訓練後，展開兩天的較於深入訂單課程，不得不說美洲線之所以繁雜，是由於美國在海關進出口貿易規定上較於嚴謹，必須照契約規定內容行事，並且需經過 FMC (Federal Maritime Commission) 同意。最後在船出港前通報給 AMS (Advance Manifest System)，否則美國海關有權將整艘船擋住，下令船舶不得駛入港內。

而美洲線的服務對象大概分成：BCO (Beneficial Cargo Owner)和 NVOCC (Non vessel operating common carrier)，就亦如我們直接面對客戶或是船舶承攬業。再來，在輸入系統中，不同前面學習到的航線，美洲航線的客戶是皆已跟臺灣總部公司談好價錢，並取得 S/C 編碼，才得以訂艙，再製作訂單時就須輸入其編碼。

另外，美洲航線運輸模式還包含內陸轉運部分又以東岸、西岸之分，不同中東或東南亞航線僅有碼頭對碼頭，美洲航線有：碼頭對碼頭 (CY/CY)、碼頭對戶 (CY/DOOR)、碼頭對火車 (CY/Ramp)，故在選擇停靠港時須特別注意對方要求抵達的港口與地點。加上馬來西亞的巴生港若是要到達美洲都須透過轉運，故會有 FEEDER 與 MOTHER SHIP，例如：PORT KLANG >> FEEDER >> Taiwan Kaohsiung >> MOTHER SHIP >> Los Angeles。

2015/09/09 JESS

今日學習的是 RATE FILING 業務，就是負責將業務與客戶談好的價錢輸了系統，並轉交給文件部門製作 INVOICE (收據)。其步驟如下：

1. 業務部門與客戶互相議價。
2. 向台灣總部公司彙報對方所開出的運價，偶爾客戶也會透露其他海運價的競價價格，一併向總公司彙報，經由總公司批准後即可以此運價談妥。
3. 輸入運價與附加費於報價系統中、取得此契約成立的代碼並輸

入於 OCEN LINK 系統中，即傳送給文件部門製作相關收據，有些客戶會同時要求文件部門在製作收據時將運費與附加費分別開立收據並且使用不同的貨幣計算。

而在系統建立中還須了解個國家對於 DETENTION 與 DEMURRAGE 的相關規定，並且輸入於報價系統中。一開始我們不明白其中兩者的差異，經過姐姐的解釋後，我了解到 DETENTION 用於當客戶從貨櫃存放場取空櫃裝貨有一定時間限制，取得後必須於期限內將貨櫃運回碼頭等候裝船，否則會向客戶收取 DETENTION 費用；為了避免過多的貨櫃囤積在貨櫃暫存區，碼頭即會規定放置貨櫃放於碼頭的時間，若是置放太久又會向顧客收取 DEMURRAGE 費用。

2015/09/10 ONG

負責最大訂單業務的亞洲線，近期因受馬幣貶值加上世界經濟局勢不穩的影響，最近幾期的訂單量明顯沒有以往多，Ong 姐姐有提到，基本上亞洲線的倉單多為轉運或直靠，有時訂單上所使用的船舶會與美洲線需要從亞洲轉運的船舶共用，轉運地點多由上海、香港、高雄。近來因為天津化學物爆炸事故，中國部分港口開始實施禁運危險品或是在審核時較為嚴格，並且需要經過地方港口海關同意才使得運貨，所以在客戶在下訂單時要特別注意。其中姊姊提到廈門、上海、南沙、青島、日本是需額外再向客戶加收通報系統費用，且必須提早三天繳交 S/I 以便執行通報。

2015/09/11 JESS

上次姐姐初步跟我們講解如何輸入運價系統，今天則是教我們如何從業務手中取得的確認報價整理成冊，當遇上相同顧客、相同航線時，在時效性內的運價都可使用在新的訂單上，姐姐有說明她的東南亞線因為運價不容易有太大波動，所以基本上時效性都具有三個月長的時間，若是遇上時效性過期的報價及須將文件從冊本取出。最後姊姊教我們如何在最後 BOOKING CONTRACT 上輸入報價，並且教導我們如何看報價單，提醒我們須在備註欄上打上 DEMURRAGE 和 DETENTION 時間。

RYNN

在經過多日的實際操作與學習使用 OCEAN LINK，我們大致上都已熟悉系統整體運作，所以今日輪到姐姐講解並讓我們實際

操作她所負責的紅海線、地中海線以及澳洲線時，更加容易。馬來西亞陽明分公司對於此三大區域的業務量較為不多，轉運上多從新加坡轉送其他國家，由於需要透過轉運方式就需用子船跟母船的運送，子船的航線又跟美洲線一樣會使用到 ONG 姐姐的航線，故在分配上都會留有一定位置給予此線。

接下來，進行姐姐每周彙報總公司與其他共用船舶的船公司預測數量及重量，其必須將馬來西亞內的三大辦公室總數量與噸位數加總並且彙報。

恰巧，今日剛好有通來電表示貨物數量超過預定船舶能承載的，又巴生港剛好是此航線最後停靠的港口，故總公司要求巴生港必須得將貨物暫時延期並且允諾下次船期會給予巴生港更多艙位，此時姐姐就必須與業務討論該如何處理貨物及與客戶協調。也因此，此次事件讓我們明白到一家公司的運作從客戶到業主、部門間、以及子公司與總公司的溝通、理解、協調是密切關係著。



2. SALES

2015/09/14 Eugene、DERRICK、WILLY

在 MARKETING 部門最後階段，終於能與業務員一同會見客戶，一直以來我對業務的看法多是業務員到他人的公司坐下談條件、契約，合則達成協議，不合就是解散，期望下次再合作。但在前往客戶所在公司的路上，EUGENE 告訴我們他已經很久沒到對方公司，多半他們談生意多是約在辦公室外，餐廳、咖啡廳、打高爾夫球。在他們談話間十句僅有兩、三句是生意上事情，其餘的多是聊生活。所以，當業務員要懂得開啟話題的時機並多重涉略各種議題，有了話題、有了交情、更有了信任，生意自然上門。

以往海運市場蓬勃發展時，客戶為求貿易暢通多會自動找上船公司盼望談個好價錢，然而現在海運市場受到經濟波動甚大，多家航商紛紛崛起尋求聯盟壯大，並且建造更多大艘船舶以求規模經濟，當達到了一定規模經濟，便開始角逐誰在市場上提供什麼樣的比較好得服務、誰能提出更低運價、誰擁有其需求航線，也因此船公司的業務便需要出走找尋生意，拚交際，並從中了解他們的需求。現實中，遇到投合的客戶便會追隨你此家公司，EUGENE 表示有些客戶跟陽明公司、跟他合作長達十五年的時間，這種情誼的建立是需要時間磨合以及長期做人所達成的信任感。

談起 EUGENE 從事業務員的經歷，才明白他並非是海運相關科系畢業，他大學就讀得是生物科學系，跟海運界天差地遠，但在因緣際會下，他投入了海運界發現在自己的興趣與熱情，故開始了他在陽明公司服務十五年的漫長歲月職涯。對於我們，他勉勵我們要懂得做人、了解自己的興趣，他認為，每個都會有自己的長才，需要時間去驗證、發掘，並且放對位置，所以希望我們多多思考自己的興趣、發揮所能，並且學習應對壓力，將壓力化為進步的主動力會讓更自己擁有成就感。

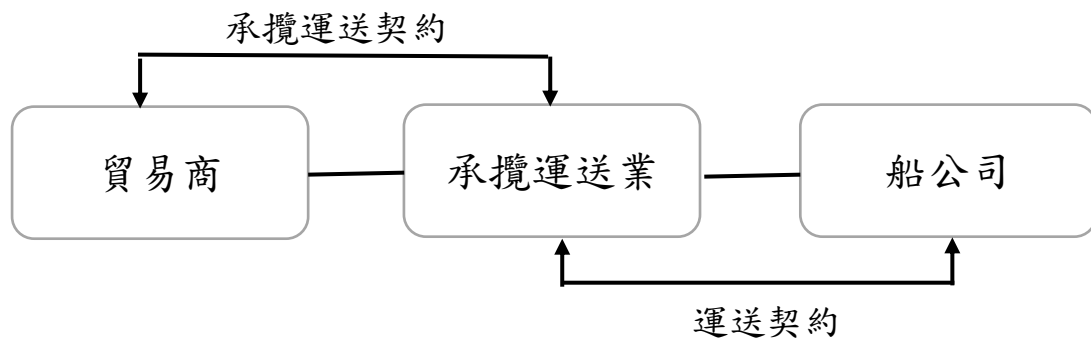
在市場部門的最後一天，EUGENE 大哥向我們解惑了幾個疑問：

- 船公司的服務對象主要有：進出口商、船舶承攬業，為何陽明不直接略過中間人直接取得與進出口商的貿易關係而是透過中間人？

→ 主要是因為大多數的進出口對於海運通關、議價或是文件處理上較不專業，故多會委託中間人代托辦理，尋求其附加服務，船公司並不提供辦理貿易流程上的處理而只專注於運輸貨物，

目前船公司所接受的訂單百分之七八十皆是源於船舶承攬業，其貨源較為大量且穩定。另外，客戶喜歡以 CREDIT 的方式延期付款，而不是 CASH PREPAID，故多數船舶承攬業會與船公司保證一定的貨源並且使用 CREDIT 付款。

- 船公司的業務性質與 FORWARDER 的業務性質差異？



(船公司/承攬運送業/貿易商之關係)

	船公司	FORWARDER
主要客群	1. Forwarder/中間人 2. 進出口貿易商/工廠	1. 進出口貿易商/工廠
目標	1. 盡力攬貨，把船裝滿 2. 專注於一個禮拜的貨量多少，有無賺錢總部要針對航線做出調整	1. 大量收取貨源，賺取中間價差利潤 2. 專注於每月每季的貨量業績
收入	穩定	收多少貨，賺多少錢

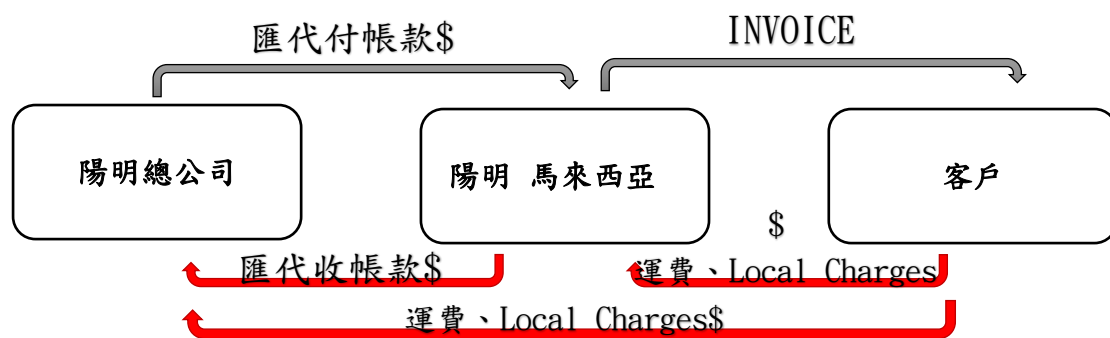
- 馬來西亞這邊若是遇到貨量狀況不好時，該如何處置？
→ 先尋找出原因，寫報告寫總部建議，若是整條航線所有停靠港的貨量都僅有鮮少貨量，那麼此問題就攸關總部如何解決此航線的問題。若會影響到整條航線的話，多半是與市場經濟有關，總部幾乎不可能因為如此就取消一條航線，畢竟客戶尋求一家船公司是希望能夠有穩定的船期做長期合作，若是因為此條航線不賺錢隨意取消的話，很可能喪失生意。要是是部分港口貨源較少，總部可能就會減少船艙分配了。
- 據了解，近期萬海的貨量穩定大量，相對陽明他們的生意似乎比較好？
→ 主要是因為萬海最近在航線規劃上把亞洲線各個港口串聯得相當完整，幾乎在各個港口都有佈局航線，因為如此，每次停泊港口都可能會使船舶裝卸更多貨櫃，貨櫃數量增加就能使船舶達到滿載。

II. ACCOUNTS

2015/09/17-18 Leow、Madelline

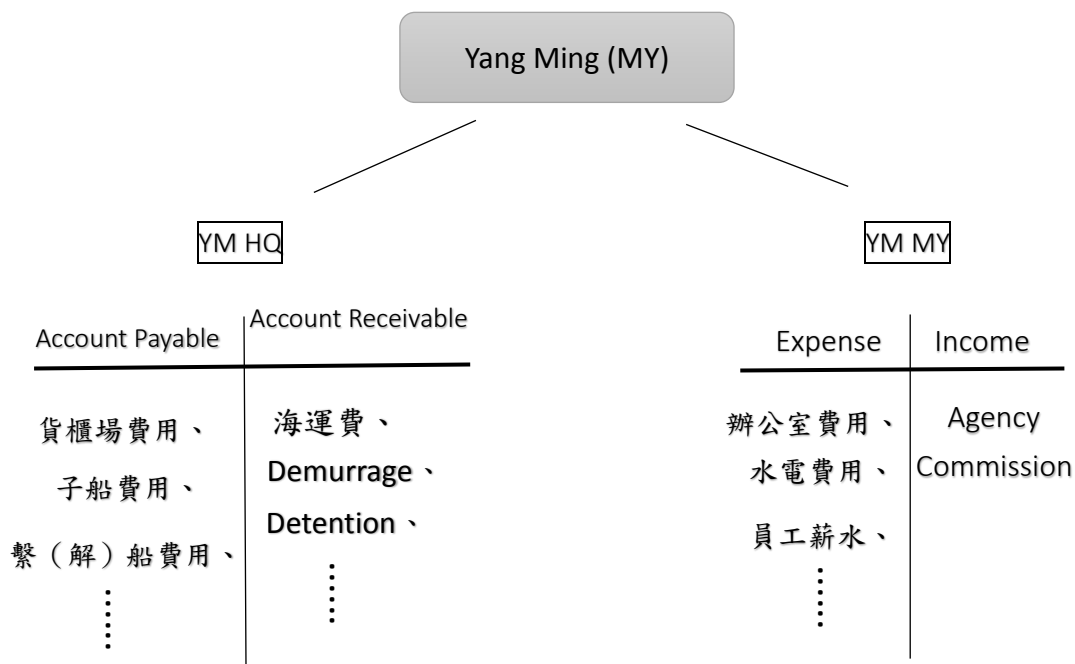
會計部門為公司財政管理最重要之一部分，於 2000 年時，臺灣陽明總公司收回馬來西亞代理行之權利，改組織為馬來西亞分公司，正式與馬來西亞陽明公司成為子公司與母公司之關係，其主要控股公司則為新加坡陽明海運公司。

必須瞭解到馬來西亞的任何收入與支出都隸屬於總公司，馬來西亞主要的收入來源為代理傭金（幫忙攬櫃所賺取的費用），而支出則為員工薪資、水電費、辦公室租金費用等等。



（陽明款項大致流動圖）

如上圖，陽明公司與客戶款項流動大概是，在客戶領取提單前，須將收到的 INVOICE 上的款項繳清，若是與陽明有長期合作關係的客戶可能會使用 CREDIT TERMS，會優先給予提單，而後在到期日前付款。客戶可以將款項匯至馬來西亞的戶頭（69MY）或是匯給總公司；總公司則有兩個貨幣戶頭（69HQ/69US）：美金(USD)或馬幣(MYR)，皆是可以收取帳款。付帳款方式則有三種：線上付款、支票付款、現金交易，當前顧客多採用線上付款，因為支票付款須要被收取馬幣 50 cents 的手續費。而若是匯給馬來西亞公司則是待由會計部門整理好每周 LFC 報表再繳給陽明總公司，若是代墊款項則由總公司整理帳目後再匯給馬來西亞陽明帳戶。



（馬來西亞陽明收支概況）

另外，只要是進、出口中的任何一個動作，如裝卸、進倉、堆存、領取等動作都是可能被收取費用的。故馬來西亞分公司需支付(Local Payment)其中的貨櫃場中的洗櫃費用、維修費用、暫存費用、或是子船費用、繫船費用等金額較小的費用；而剩餘較大金額的碼頭費用(Direct Payment)，如西岸港口、北岸港口、檳城港口費用等則會有陽明總公司依每月結算支付。

會計部門需要對帳目細項源自子船公司、繫船作業、倉棧作業、拖車運輸中的每個動向所產生的費用進行核對，並且由線上系統追蹤每個貨櫃提領、放存的狀態，若有客戶領櫃後取消訂單時，就必須先向 CS 確認原因，再向顧客追討 LO/LO(Lift on/Lift off)移櫃的費用。

III. Operation



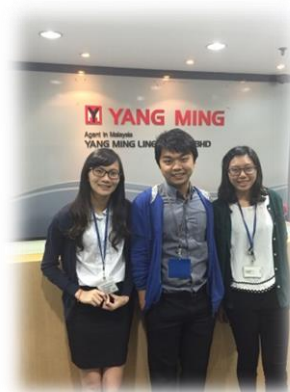
1. Equipment

2015/09/21-22 How、Wayne

進辦公室實習將近三個禮拜的時間，終於能夠到陽明馬來西亞其中之一外包的貨櫃場參觀，對於第一次能夠親臨作業現場的我是相當新鮮的。陽明所委託的貨櫃場離巴生港辦公室有段距離，較為接近巴生港碼頭，其附近較多工廠以及同樣在做貨櫃運輸的場地，附近往來的車輛多是載有貨櫃的大車。透過櫃場的負責人介紹，我們了解其作業程序，並且參觀其櫃場中的堆載機具以及



貨櫃擺放，其堆載大致以三層或七層為主，方便堆載機具進行作業，有效利用空間。並且再隔一天由公司的另外同仁帶領我們親自探訪貨櫃船，有趣的是，我們在船舶上遇見台灣籍船長，台灣籍船長也相當熱心親自帶我們參訪船艙並向我們大致解釋船艙內的儀器操作，還帶我們至輪機室



參觀。必須得說控管輪機的地方是相當悶熱的地方，聲音也亦是嘈雜，無法聽到與他人的對話聲，讓我深刻體悟到輪機人員們的辛苦，沒有他們就沒有任何一艘船可以順利航行抵達目的港，他們的付出真的是讓我相當敬佩！

2. OP 部門主要業務

2015/09/22 Joe

接續兩天的參訪後，OP 主管阿 Joe 大哥，也是海大航管系畢業學長，為我們再次說明 OP 部門的大致工作內容：

1. 在結關前，核對 Marketing 製作好的訂單確認書與輸入碼頭系統的資料有無錯誤。
2. 拖車憑領訂單確認書向指定的貨櫃場取櫃，另由公司負責專人與櫃場聯繫追蹤貨櫃取、還櫃後有無毀損狀況。
3. 拖車載貨運至指定碼頭後，須先確認是否與陽明發送至碼頭系統有無錯誤，並配合碼頭進行檢驗貨櫃重量是否有超載、貨櫃有無破損、有無使用陽明海運的封條等問題；碼頭檢驗可視為陽明的第二把關，故有碰上任何問題，即需聯絡陽明公司人員。若是貨櫃確認無問題拖入碼頭後，即為碼頭方人員需進行照料貨櫃之義務。
4. 繪製船舶貨櫃積載圖，需審慎考量船舶各種壓力方面因素、各層載重重量、裝卸順序問題等。
5. 在船舶靠港後，公司專人負責協助船舶結關手續，並經由船長、大副同意貨櫃積載的安排與重量才得使船舶進行裝卸作業直到出港。

之後，阿 JOE 哥也親自告訴我們他所負責的排倉工作如何進行，必須得注意哪些事項才不會使得船舶翻覆或是在裝卸過程中還需得進行翻倉以至於增加裝卸費用等不必要之事，而這些種種的須知是阿 JOE 哥經歷數年的學習所累積的，對於我們這些只是剛接觸到他工作內容的人當然會覺得

他的工作比較複雜，其實他所負責的工作項目就是需要相當細心與耐心的。最後，也和阿 Joe 哥聊聊關於他的工作歷程，以及一些自己目前的想法，阿 Joe 哥相當鼓勵我們趁年輕多去嘗試一些不一樣的事物，因為我們會在嘗試的路程上有了更多發現，漸漸地找到自已想要的未來，所以我也勉勵自己把握自己年輕歲月好好去摸索，別限制自己。

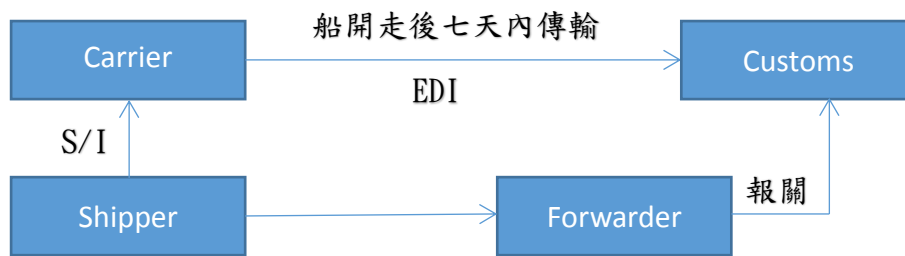


IV. EXPORT/IMPORT DOCUMENTATION

2015/09/23-25 Jessie, Aiby, and all Import Team

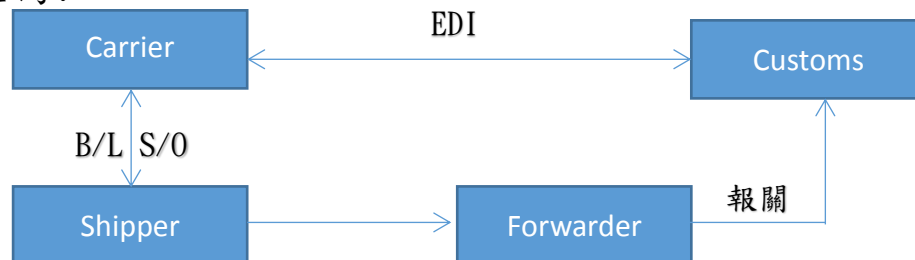
首先，必須了解台灣與馬來西亞在報關上有不同做法：

- 馬來西亞：



馬來西亞實務上作法是，Shipper 或 Forwarder 先傳送貨物資料給馬來西亞海關系統進行報關。而身為 Carrier 的陽明則是經由客戶給予的 S/I 製作提單並且在船開後七天內經由 EDI 繳交資料至海關。但常常發生客戶只記得先繳交給海關報關資料，讓貨物出港，卻遲遲不繳交 S/I 給文件部，造成文件部門無法如期將艙單資料交給下個港口。

- 台灣：



在台灣則是 Shipper 或 Forwarder 將資料傳輸給海關同時，亦要繳交 S/O 給 Carrier，但不同於馬來西亞的是 Carrier 若是遲遲未收到客戶的 S/O 的話是可以透過海關 EDI 抓取客戶報關資料進行製作文件等，而海關也會透過 Carrier 傳送的資料與客戶傳送的報關資料進行核對。

而文件部門最主要面對的單位有：海關、陽明總部以及客戶 (Shipper/Forwarder)，並製作 B/L、Seaway Bill、Invoice、證明文件、艙單資料等。再來學姐則是向我們分享、複習國貿流程以及相關海運上會碰到的實例，幫助我們更加了解文件部門的工作流程，最

後再讓我們親自透過客戶寄發的 S/I 檔案製作 B/L。

進口部門則是負責進行卸貨港的資料傳遞，並且在船抵達前經由備妥到船通知以及收據並寄發給客戶，待由客戶繳完應付帳款，如延滯費、並換取小提單後或是透過電放方式等客人取櫃、還櫃後才算完成作業。另外還有負責監控貨櫃進出的工作，其責任是向取櫃的人先收取一筆押金以確保貨櫃能夠完整如期回來。